Para vuestra información, adjunto remitimos la carta, en inglés, que se ha enviado a Booking.com como queja formal de CEHAT sobre su actitud en la cancelación y devolución de los importes de las reservas hoteleras. Consideramos que esta queja es mejor y más efectiva hacerla a nivel europeo que a nivel nacional, por lo que la hemos consensuado para que sea bajo el “paraguas” de HOTREC. A nadie se le escapa que estamos en tiempo de “Fuerza Mayor” por lo que la actitud de Booking.com, con la legislación europea en la mano, es ajustada a derecho. Sin embargo, podía haber habido alternativas que no supongan un daño al futuro negocio de sus socios hoteleros.

En este caso concreto, no hay que obviar que hacer un debate público sobre este asunto puede dar lugar a consecuencias negativas a la contratación directa de los hoteles, por lo que nuestro esfuerzo estará en intentar llegar a acuerdos a nivel europeo, ya que consideramos que no va a haber aquí reproche por parte de los consumidores, a la OTA.

En otras dos circulares que irán después de ésta, os enviaremos las iniciativas legales en Italia y en Bélgica en esta materia, muy favorecedoras para el sector hotelero. CEHAT está ya solicitando una normativa similar para España.

**Traducción libre de la carta original:**

***Re: Carta abierta "Asociación en tiempos de la Corona-Pandemia"***

***La crisis de Corona está golpeando con toda su fuerza a la industria hotelera y de restauración de Europa. Cientos de miles de empresas y millones de empleados en Europa se ven gravemente amenazados en su existencia. Las asociaciones y alianzas justas son esenciales ahora.***

***Los hoteleros de toda Europa están tratando con todas sus fuerzas de cumplir los contratos y obligaciones, de no tener que despedir a los empleados y de seguir siendo buenos anfitriones. Luchan de espaldas a la pared y ponen sus esperanzas en que la industria turística se mantenga unida y encuentre soluciones en común. Sin embargo, cada vez más hoteles tienen la impresión de que el portal de reservas que domina el mercado actúa cada vez más despiadadamente, con poca visión de futuro y teniendo en cuenta únicamente sus propios intereses.***

***En tiempos como estos, la liquidez es, con mucho, el activo más importante para la industria hotelera. Por ello, la industria hotelera siente como una puñalada en el corazón cuando el socio de ventas más importante, que ahora vuestra plataforma ,estira los límites de su estatus de intermediario frente a los socios hotelero , lleva semanas construyendo unilateralmente casos de "fuerza mayor" e interviniendo arbitrariamente en la relación con los clientes a expensas de los hoteles. Esto golpea duramente a la industria. Y esto en un momento en que el sector de la hostelería es particularmente vulnerable en términos de su liquidez en vista del colapso total de nuevas reservas por un período de tiempo indefinido.***

***Por ejemplo, Booking.com está ignorando despiadadamente el hecho de que los legisladores de Bélgica, Italia y España ya están permitiendo expresamente a su enferma industria turística emitir vales en lugar de un reembolso monetario de los depósitos de los clientes. Booking.com está apuñalando a estos hoteleros por la espalda y está haciendo cumplir con su posición dominante en el mercado las remesas monetarias como compensación para los huéspedes y simplemente creando un hecho consumado. Otros portales de reservas al menos intentan ofrecer activamente a los huéspedes una nueva reserva para una fecha posterior o un vale para el hotel, en lugar de aceptar simplemente la cancelación como un hecho y cobrar a los hoteles automáticamente.***

***Entre las medidas unilateralmente ventajosas está su reciente anuncio de que será aún más restrictivo y arbitrario en el manejo del procesamiento de pagos a través de tarjetas de crédito virtuales. Esto también priva a la industria hotelera de liquidez adicional, aumenta su dependencia de su buena voluntad y exacerbará per se la crisis.***

***Y estos son sólo algunos ejemplos de prácticas injustas y unilaterales. La lista podría ampliarse fácilmente.***

***No puede ser ningún consuelo ni darnos confianza en que las autoridades de la competencia en Europa revisarán ciertamente sus prácticas comerciales en algún momento después del fin de la corona-pandémica y probablemente tratarán de imponer multas dentro de unos años. Muchos de sus actuales socios hoteleros ya habrán sido sometidos a un procedimiento de insolvencia.***

***En lugar de apuñalar a sus socios hoteleros por la espalda en el momento más inoportuno, un socio dominante como Booking.com debería más bien mostrar solidaridad con la industria de la que vive durante la crisis!***